

COVID 19 und Digitalisierung im Bereich des interkulturellen Dolmetschens

Ergebnisse einer Onlinebefragung in Schweizer Spitälern

Im Auftrag von
Michèle Baehler
Projektleiterin interkulturelles Dolmetschen

Bundesamt für Gesundheit
Direktionsbereich Gesundheitspolitik
Sektion Gesundheitliche Chancengleichheit
Schwarzenburgstrasse 157
3003 Bern

Céline Gerber, Jürg Guggisberg, Melania Rudin

Bern, 22. Dezember 2020

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|-----------|
| Das Wichtigste auf einen Blick | II |
| 1 Ausgangslage und Fragestellung | 1 |
| 2 Datengrundlagen | 1 |
| 3 Entwicklung der Dolmetsch-Einsätze während des Lockdowns | 2 |
| 4 Verlagerung zum Distanzdolmetschen | 5 |
| 5 Einflussfaktoren | 6 |
| 6 Covid-19 und Digitalisierung | 9 |
| Literaturverzeichnis | 11 |
| Anhang | 12 |
| A-1 Grundgesamtheit der Befragung | 12 |
| A-2 Institutionen mit Dolmetsch-Einsätzen | 12 |

Das Wichtigste auf einen Blick

Ausgangslage

Der Ausbruch der COVID-19-Pandemie im Frühjahr 2020 und die Schutzmassnahmen zur Eindämmung des Virus haben die Spitäler stark belastet. Die Sektion Chancengleichheit des Bundesamts für Gesundheit BAG wollte herausfinden, inwiefern das Angebot des interkulturellen Dolmetschens auch während der Pandemie aufrechterhalten werden konnte, und ob die Krise mit einem Digitalisierungsprozess im Bereich des Dolmetschens einhergeht.

Zu diesem Zweck hat das BAG im Sommer 2020 eine Online-Befragung der Schweizer Spitäler konzipiert und durchgeführt. Die von der Sektion Chancengleichheit des BAG konzipierte und auf Deutsch und Französisch durchgeführte Befragung richtete sich grundsätzlich an alle Schweizer Spitäler. Erhoben wurde u.a. die Anzahl der Einsätze vor und während der Pandemie, die Zusammenarbeit mit den Vermittlungsstellen, der Einsatz digitaler und technischer Hilfsmittel sowie Einschätzungen zum Einfluss der Corona-Krise auf die Digitalisierung in den einzelnen Institutionen. 60 Spitäler haben sich an der Befragung beteiligt (Rücklaufquote: 21%).

Das Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS hat im Auftrag des BAG die Befragungsdaten ausgewertet und die wichtigsten Ergebnisse im vorliegenden Bericht zusammengestellt.

Ergebnisse

Die vorliegenden Daten zeigen, dass es im Zeitraum März bis Mai 2020 zu einem allgemeinen Rückgang der Dolmetsch-Einsätze gekommen ist. Ein Teil der befragten Spitäler hat während dem Lockdown ganz auf Dolmetsch-Einsätze verzichtet.

Dolmetsch-Einsätze vor Ort waren insgesamt rückläufig, das Distanzdolmetschen (via Telefon oder Video) hingegen leicht zugenommen. Der Rückgang des Dolmetschens vor Ort wurde hauptsächlich durch Telefon-Einsätze kompensiert. Video-Einsätze nahmen nur marginal zu. Die Entwicklung nach Art der Dolmetsch-Einsätze ist in den einzelnen Spitalern unterschiedlich verlaufen. Es lassen sich grob drei Profile unterscheiden:

■ **Genereller Rückgang:** Rückgang der Dolmetsch-Einsätze vor Ort ohne Zunahme von Telefon- oder Videodolmetschen, hauptsächlich aufgrund fehlender Möglichkeiten oder technischen Schwierigkeiten mit Distanzdolmetschen

■ **Verlagerung:** Der Rückgang der Dolmetsch-Einsätze vor Ort konnte weitgehend durch Distanzdolmetschen (v.a. Telefon) kompensiert werden. Viele dieser Spitäler waren bereits zuvor mit Telefon- oder (in geringerem Masse) Videodolmetschen vertraut und konnten daher rasch umstellen.

■ **Keine Veränderung:** Dolmetsch-Einsätze vor Ort wurden im bisherigen Umfang weitergeführt, es gab kaum Veränderungen beim Distanzdolmetschen. Die Einsätze vor Ort wurden mit Schutzmassnahmen weitergeführt oder mit intern ausgebildeten Dolmetschenden oder digitalen Lösungen aufrechterhalten.

Als relevante Einflussfaktoren erweisen sich gemäss der Befragung die Zusammenarbeit mit einer Vermittlungsstelle, die Grösse der Institution und die Sprachregion. Spitäler, die vor dem Lockdown ihre Dolmetscheinsätze über regionale Vermittlungsstellen abgewickelt haben, Spitäler aus der Deutschschweiz, sowie vergleichsweise grosse Institutionen haben die Dolmetsch-Einsätze häufiger in demselben Ausmass weitergeführt wie vor dem Lockdown. Dasselbe gilt für Mitglieder des Netzwerks «Swiss Hospitals for Equity». Diese engagieren sich zusammen mit dem BAG dafür, die Versorgungsqualität für benachteiligte Bevölkerungsgruppen zu verbessern und Zugangsbarrieren abzubauen.

Bezüglich der Digitalisierung im Bereich Dolmetschen waren die befragten Spitäler mit zwei Hauptherausforderungen konfrontiert: einerseits die Verfügbarkeit und die Qualität der Ausrüstung für das Distanzdolmetschen und andererseits die Ausbildung des Personals (Spitalpersonal und Dolmetschende) im Umgang mit den neuen technischen Hilfsmitteln. Insgesamt scheint die Pandemie zu einer grösseren Akzeptanz digitaler Kommunikationsmittel im Spital zu führen. Dies gilt auch für das Distanzdolmetschen per Telefon oder Video. Ein Teil der Institutionen verfügt aufgrund der Krise über einen breiteren «Werkzeugkasten» zur Gewährleistung interkultureller Dolmetsch-Dienste.

1 Ausgangslage und Fragestellung

Die COVID-19-Pandemie und die von den Behörden ergriffenen Schutzmassnahmen führten im Frühling 2020 zu einem massiven Rückgang der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Aktivitäten. Dies stellte auch Spitäler vor einige Herausforderungen (u.a. vorübergehendes Verbot nicht dringlicher medizinischer Eingriffe und Behandlungen; Einsatz von Telemedizin und Einschränkungen bzgl. der Besuchs- und Begleitpersonen von Patient/innen, um der Verbreitung des Virus vorzubeugen). Die in den Spitälern getroffenen Massnahmen zum Schutz vor Ansteckungsrisiken haben sich auch auf das interkulturelle Dolmetschen ausgewirkt, welches als wichtiges Instrument zum chancengleichen Zugang zu medizinischer Versorgung sowie zur Verbesserung der Versorgungssicherheit und Behandlungsqualität für fremdsprachige Patient/innen gilt (vgl. z.B. BAG, 2020).

Umfragen der schweizerischen Interessensgemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln (Interpret) bei Dolmetschenden und Vermittlungsstellen zeigen, dass in den ersten Wochen der COVID-19-Krise (zwischen Mitte März und Mitte Mai 2020) das Vor-Ort-Dolmetschen in den Spitälern zurückging und stattdessen vermehrt Telefondolmetschen zum Einsatz kam.¹ Um auch die Erfahrungen der Schweizer Spitäler hinsichtlich des Einsatzes von interkulturellem Dolmetschen während der ersten Welle im Frühling 2020 einzuholen, hat die Sektion Chancengleichheit des Bundesamts für Gesundheit (BAG) Mitte Juli 2020 eine Online-Befragung durchgeführt. Mit der Befragung sollte ermittelt werden, wie sich die Dolmetsch-Einsätze während der Corona-Krise im Vergleich zum Vorjahr entwickelt haben, inwiefern eine Verschiebung zum Distanzdolmetschen (via Telefon oder Video) stattgefunden hat und wie sich die Corona-Krise auf die Digitalisierung im Bereich des interkulturellen Dolmetschens auswirkt. Das Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS hat im Auftrag des BAG die Befragungsdaten ausgewertet und die wichtigsten Ergebnisse im vorliegenden Bericht zusammengestellt.

2 Datengrundlagen

Die von der Sektion Chancengleichheit des BAG konzipierte und auf Deutsch und Französisch durchgeführte Befragung richtete sich grundsätzlich an alle Schweizer Spitäler. Das BAG kontaktierte rund 306 Ansprechpartner, die in diesen Spitälern tätig sind. Die Feldphase dauerte von Mitte Juli bis Mitte August 2020. 60 Fragebögen wurden ausgefüllt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 21% (vgl. Übersichtstabelle in Anhang A-1). Kleinere Spitäler (mit weniger als 500 Mitarbeitenden) sowie Spitäler aus der Deutschschweiz haben etwas weniger häufig an der Befragung teilgenommen als grössere Institutionen und Spitäler aus den französischsprachigen Regionen. Spitäler, die dem Netzwerk «Swiss Hospitals for Equity» (SH4E) angehören, bekennen sich u.a. zur Umsetzung von Massnahmen im Bereich des interkulturellen Dolmetschens; von 12 Mitgliedern haben sich 8 an der Befragung beteiligt.² Bei der Auswertung der Befragungsergebnisse wurde jeweils nach Sprachregion und Spitalgrösse, teilweise auch nach Mitgliedschaft bei SH4E differenziert.

¹ An den zwei Online-Befragungen Mitte Mai 2020 haben sich 155 aktive Dolmetschende und Vermittelnde sowie 14 regionale Vermittlungsstellen beteiligt (Interpret 2020a, 2020b).

² Die in einem Netzwerk zusammen geschlossenen Swiss Hospitals for Equity setzen sich gemeinsam mit dem BAG dafür ein, dass allen Patientinnen und Patienten, unabhängig von ihrer Herkunft, Sprache und sozioökonomischen Lage gleichberechtigt Zugang und hochwertige Behandlung ermöglicht wird.

Hintergrundinformationen und Mitglieder des Netzwerks unter www.hospitals4equity.ch (Stand 03.12.2020).

Bei der Interpretation der Ergebnisse zur Auswirkung der COVID-19-Pandemie auf den Einsatz digitaler und technischer Hilfsmittel (Kapitel 6) gilt es zu berücksichtigen, dass bei der Befragung nur die Hälfte aller Spitäler, die an der Befragung teilgenommen haben, zu den Fragen dieser Thematik weitergeleitet wurden³. Es sind dies jene 30 Spitäler, die angegeben haben, dass während des Lockdowns noch Dolmetsch-Einsätze stattgefunden haben (vgl. dazu auch Abbildung 1).

3 Entwicklung der Dolmetsch-Einsätze während des Lockdowns

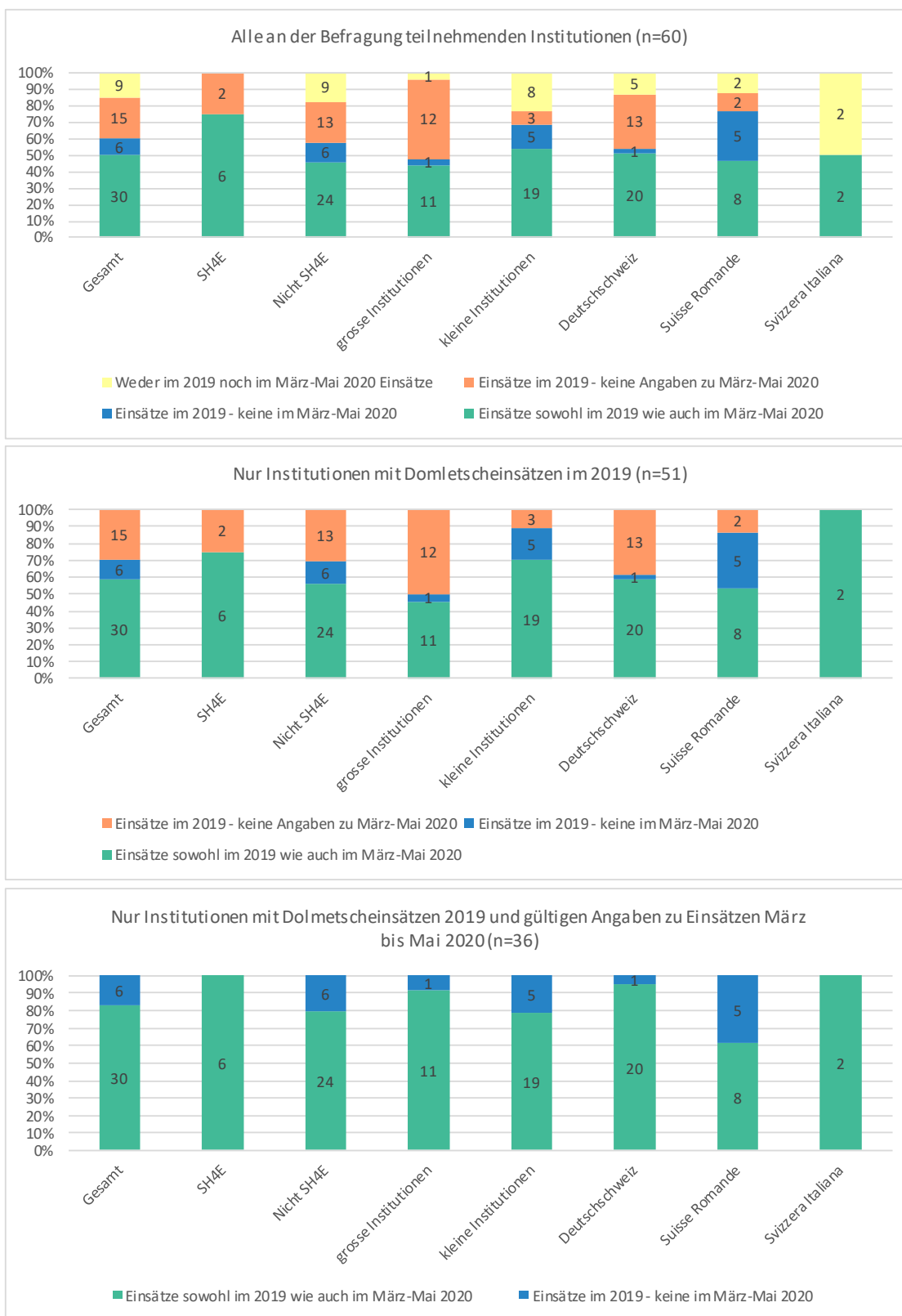
Die Befragungsergebnisse von Interpret zeigen einen Rückgang im Einsatzvolumen der interkulturellen Dolmetschenden und einen Auftragseinbruch aufseiten der Vermittlungsstellen im Frühling 2020 (Interpret, 2020a, 2020b). Der Rückgang betrifft alle Einsatzbereiche, war im Gesundheitswesen allerdings weniger ausgeprägt als etwa im Sozial- und Bildungsbereich.

Die befragten Spitäler wurden gebeten, Angaben zum Umfang der Dolmetsch-Einsatzstunden im Jahr 2019 und während den ersten Monaten der Corona-Krise (1. März bis 31. Mai 2020) zu machen bzw. einzuschätzen, inwiefern sich die Einsatzstunden in diesem Zeitraum verändert haben. Wie **Abbildung 1** zeigt, hat ein Teil der befragten Spitäler (N=9) weder 2019 noch 2020 mit interkulturellen Dolmetschenden zusammengearbeitet, weitere 15 haben im Jahr 2019 Einsätze verzeichnet, jedoch keine Angaben zum Zeitraum März bis Mai 2020 gemacht. Werden die verbliebenden 36 Institutionen betrachtet, bei denen Einsätze stattgefunden haben und Angaben zu beiden Beobachtungsperioden vorliegen (Abbildung 1, unterste Grafik), sind es 6 Institutionen (17%), welche in der Phase des Lockdowns überhaupt keine Dolmetsch-Einsätze mehr hatten.

Zu den Gründen dafür, weshalb während der Phase des Lockdowns in einigen Spitälern keine Dolmetsch-Einsätze durchgeführt wurden, liegen aus der Befragung kaum verwertbare Informationen vor. Bei den betreffenden 6 Institutionen handelt es sich um kleinere Spitäler (unter 500 Mitarbeitende bzw. mit einem geringen Volumen an behandelten Patientinnen und Patienten pro Jahr), 5 davon befinden sich in der Romandie. Keines der 6 Institutionen ist Mitglied der Swiss Hospitals for Equity (SHE4).

³ Spitäler, die im Jahr 2020 keine Dolmetschereinsätze gemeldet haben, wurden konsequenterweise nicht nach den Hilfsmitteln gefragt, die zur Aufrechterhaltung des Dolmetschens während der Pandemie verwendet wurden.

Abbildung 1: Dolmetsch-Einsätze der befragten Institutionen, Jahr 2019 und März bis Mai 2020, nach Mitgliedschaft SH4E, Grösse der Institution und Sprachregion. Anteil am Total der Institutionen (linke Skala) sowie absolute Anzahl (Balken)



Quelle: Spitalbefragung BAG. N=60. Berechnungen BASS

Entwicklung nach Art des Dolmetschens

Die Befragung enthält Angaben dazu, wie sich die Dolmetsch-Einsätze im Frühling 2020 entwickelt haben (Zunahme, Abnahme oder gleichgeblieben). Aus den Antworten geht hervor, dass das **Gesamtvolumen** von Dolmetsch-Einsätzen während des Lockdowns zurückgegangen ist, je nach Art der Einsätze jedoch in unterschiedlichem Ausmass (vgl. **Tabelle 1**). Es gilt jedoch zu berücksichtigen, dass mehr als ein Drittel der Befragten keine Angaben zur Entwicklung der Einsätze im Zeitraum März bis Mai 2020 machen konnten (fehlende Antwort oder «weiss nicht»).

Was die **Dolmetsch-Einsätze vor Ort** betrifft, berichten 17 der 60 an der Befragung teilnehmenden Spitäler von einem Rückgang im Zeitraum März bis Mai 2020. In ebenso vielen Spitälern ist die Zahl der Einsätze vor Ort jedoch stabil geblieben. Eine Zunahme des Dolmetschens vor Ort während dieser Periode war selten (4 Spitäler). Alle diese 4 Spitäler sind in der Deutschschweiz tätig und hatten insgesamt (sowohl 2019 als auch 2020) sehr wenige Dolmetsch-Einsätze. Aus der Befragung geht hervor, dass diese Zunahme zumindest in einem Spital damit zusammenhängt, dass weder Telefon- noch Videodolmetschen angeboten wird und somit keine Alternative zum Dolmetschen vor Ort besteht.

Das **Telefondolmetschen** hat insgesamt etwas zugenommen. Die Zahl der Dolmetsch-Einsätze per Telefon nahm bei 10 Spitälern (17% der Antwortenden) zu und bei 2 Institutionen ab. In 38% der Fälle blieb es gemäss den Angaben der Befragten stabil. Hier fehlen jedoch die Angaben von 40% der an der Befragung teilnehmenden Spitälern.

Das **Videodolmetschen** nahm in 5 Spitälern zu. In den meisten Spitälern ist diese Art des Dolmetschens jedoch auf einem eher tiefen Niveau stabil geblieben oder wurde überhaupt nicht genutzt bzw. angeboten.

Generell zeigt sich damit all jenen Spitälern, die in der Lockdown-Phase Dolmetsch-Einsätze verzeichneten, eine leichte Zunahme von Distanzdolmetschen (Telefon und Video) und eine Abnahme der Einsätze vor Ort.

Tabelle 1: Entwicklung der Dolmetsch-Einsatzstunden vor Ort, per Telefon und per Video während der Covid-Krise

Anzahl Institutionen

| | Abnahme | Stabil geblieben | Zunahme | Nicht angeboten | Keine Angaben |
|---------------------|---------|------------------|---------|-----------------|---------------|
| vor Ort Dolmetschen | 17 | 17 | 4 | 0 | 22 |
| Telefondolmetschen | 2 | 23 | 10 | 1 | 24 |
| Videodolmetschen | 0 | 24 | 5 | 6 | 25 |

In Prozent

| | Abnahme | Stabil geblieben | Zunahme | Nicht angeboten | Keine Angaben |
|---------------------|---------|------------------|---------|-----------------|---------------|
| vor Ort Dolmetschen | 28% | 28% | 7% | 0% | 37% |
| Telefondolmetschen | 3% | 38% | 17% | 2% | 40% |
| Videodolmetschen | 0% | 40% | 8% | 10% | 42% |

Quelle: Spitalbefragung BAG. N=60. Berechnungen BASS

Aus den vorhandenen und verwertbaren Antworten geht insgesamt hervor, dass es während des Lockdowns zu einem Rückgang des Dolmetschens vor Ort gekommen ist. Da die meisten Spitäler 2019 hauptsächlich vor Ort Dolmetsch-Einsätze genutzt haben, kann davon ausgegangen werden, dass die leichte

Zunahme von Telefon- und Videodolmetschen die Abnahme von Dolmetschen vor Ort nicht kompensieren konnte.

Haupterkenntnisse

- Bei rund der Hälfte der an der Befragung teilnehmenden Institutionen sind die Dolmetsch-Einsätze in der Lockdown-Phase stabil geblieben, bei der anderen Hälfte sind sie insgesamt zurückgegangen.
- Einer Abnahme von Dolmetschen vor Ort steht eine leichte Zunahme von Distanzdolmetschen (Video und Telefon) gegenüber.
- Die Abnahme bei den Einsätzen vor Ort konnte nicht gänzlich durch Telefon- oder Videodolmetschen kompensiert werden.
- In der Summe über alle an der Befragung teilnehmenden Institutionen sind die Dolmetsch-Einsätze während des Lockdowns zurückgegangen, wobei es sich nicht um einen allgemeinen Rückgang bei allen Spitälern handelt.

4 Verlagerung zum Distanzdolmetschen

In diesem Kapitel untersuchen wir etwas genauer, inwieweit eine Substitution von Dolmetschen vor Ort durch Distanzdolmetschen (via Telefon oder Video) stattgefunden hat. Im letzten Kapitel konnte aufgezeigt werden, dass die Spitäler in unterschiedlichem Ausmass von einem Rückgang der Dolmetsch-Einsätze vor Ort betroffen waren. Mit den folgenden Auswertungen wird der Frage nachgegangen, welche Spitäler wie häufig von einem Rückgang betroffen waren und welchen es wie häufig gelungen ist, das Einsatzvolumen stabil zu halten.

Bei den insgesamt 17 Institutionen, die einen **Rückgang der Dolmetsch-Einsätze vor Ort** festgestellt hatten (vgl. Tabelle 1 oben), hatte fast jedes fünfte Spital im Zeitraum März bis Mai 2020 überhaupt keine Dolmetsch-Einsätze. Mehr als die Hälfte (9) der 17 Spitäler mit einem Rückgang stammt aus der Romandie. Betrachtet man die Entwicklung in denjenigen Spitälern, welche im Jahr 2019 Dolmetsch-Einsätze verzeichneten (vgl. Anhang A-2), ergibt sich für die Romandie ein Rückgang der Dolmetsch-Einsätze vor Ort in 60% der befragten Institutionen (9 von 15 Spitälern), in der Deutschschweiz in 21% (7 von 34 Spitälern). Auch bezüglich der Grösse der Institutionen zeigen sich leichte Unterschiede. 37% aller grösseren Spitäler (9 von 24 Spitälern) berichten von einem Rückgang während des Lockdowns, bei den kleineren sind es mit 30% etwas weniger (8 von 27 Spitälern).

Diejenigen 10 Institutionen, die von einer **Zunahme des Telefondolmetschens** während des Lockdowns berichten, kommen mehrheitlich aus der Romandie. Mit einer Ausnahme haben diese Institutionen gleichzeitig einen Rückgang des Dolmetschens vor Ort erfahren, d.h. hier hat eine gewisse Verlagerung vom Dolmetschen vor Ort zum Telefondolmetschen stattgefunden. Bei den zwei Institutionen, die von einer **Abnahme von Telefondolmetschen** berichten, handelt es sich um Spitäler, die im Frühling 2020 gar keine Dolmetsch-Einsätze verzeichnet haben.

Keine Institution hat eine **Abnahme des Videodolmetschens** festgestellt. Bei den 5 Institutionen, die während der COVID-Krise das **Videodolmetschen ausgebaut** haben, handelt es sich mehrheitlich um grosse, in der Deutschschweiz tätige Spitäler, die 2019 weniger oder keine Einsätze per Video hatten. 3 Spitäler sind Teil des SH4E-Netzwerks. Betrachtet man den Anteil des Videodolmetschens am Gesamtvolumen der Einsatzstunden, bleibt der Anstieg jedoch bescheiden: bei zwei Institutionen wurde Videodolmetschen während des Lockdowns selten eingesetzt (<5% der Einsatzstunden), bei 2 Institutionen regelmässig (5% bis 70% der Einsätze) und bei einer mehrheitlich (>70% der Einsätze). Drei Institutionen haben parallel eine Abnahme des Dolmetschens vor Ort festgestellt. Bei den anderen zwei sind diese Einsätze vor Ort während des Lockdowns stabil geblieben.

Bei einem grossen Teil der befragten Institutionen sehen wir **keinen Rückgang des Dolmetschens vor Ort**. Viele Spitäler waren in der Lage, die Einsätze vor Ort aufrechtzuerhalten und haben keine grössere Umstellung auf Distanzdolmetschen erlebt. Für diese Institutionen hat sich die Covid-Krise im Frühling 2020 weniger stark auf die für das interkulturelle Dolmetschen verwendeten Methoden ausgewirkt.

Basierend auf der Entwicklung der Einsätze nach Art des Dolmetschens (vor Ort, Telefon und Video) im Zeitraum März bis Mai 2020 lassen sich die befragten Spitäler drei Gruppen zuordnen:

- (1) **Genereller Rückgang:** In diesen Institutionen kam es zu einem Rückgang der Dolmetsch-Einsätze vor Ort, der nicht durch eine gleichzeitige Zunahme des Distanzdolmetschens (via Telefon oder Video) kompensiert werden konnte.
- (2) **Verlagerung zum Distanzdolmetschen:** In diesen Spitälern ist davon auszugehen, dass der Rückgang der Dolmetsch-Einsätze vor Ort durch eine Zunahme der Einsätze per Telefon und (in geringerem Masse) per Video zumindest teilweise substituiert wurde und das Angebot des interkulturellen Dolmetschens weitgehend aufrechterhalten werden konnte.
- (3) **Stabil:** In diesen Institutionen wurde kein Rückgang der Dolmetsch-Einsätze vor Ort festgestellt; die Einsätze per Telefon oder Video sind stabil geblieben oder haben leicht zugenommen.

Haupterkenntnisse

Im Frühling 2020 entwickelten sich die Dolmetsch-Einsätze nach drei unterschiedlichen Mustern:

- **Rückgang:** Rückgang der Einsätze vor Ort, keine Zunahme von Telefon- oder Videodolmetschen
- **Rückgang mit Verlagerung:** Rückgang der Einsätze vor Ort, Zunahme von Distanzdolmetschen
- **Stabilität:** Kein Rückgang der Einsätze vor Ort, kaum Veränderungen beim Telefon- und Videodolmetschen

5 Einflussfaktoren

Welche Faktoren führen dazu, dass gewisse Spitäler auch während der ersten COVID-Welle die Dolmetsch-Einsätze vor Ort weitergeführt haben, in anderen eine Verlagerung zum Distanzdolmetschen stattfand und bei dritten ein genereller Rückgang von Dolmetsch-Einsätzen verzeichnet wurde? Im Folgenden werden die den drei Gruppen zugeordneten Spitäler⁴ näher charakterisiert, um relevante Einflussfaktoren zu identifizieren.

■ **«Genereller Rückgang»:** In diesen insgesamt **9 Spitälern** haben im Frühling 2020 oft gar keine Dolmetsch-Einsätze mehr stattgefunden. Auch im Vorjahr (2019) gab es in diesen Spitälern meist nur wenige Dolmetsch-Einsätze, hauptsächlich vor Ort (sehr wenig Telefon- und gar kein Videodolmetschen). Während des Lockdowns hat keine dieser Institutionen das Videodolmetschen genutzt, weil es entweder diese Möglichkeit nicht gab (z.B. von der Vermittlungsstelle nicht angeboten wurde), die technischen Hürden zu gross waren oder als zu wenig «sinnvoll» erachtet wurde. Die Mehrheit dieser Spitäler würde sich Lösungen wünschen, um künftig Videodolmetschen einsetzen zu können. Charakteristisch für die Spitäler mit einem generellen Rückgang ist auch, dass verhältnismässig nur wenige mit einer Vermittlungsstelle zusammenarbeiten.

■ **«Verlagerung zum Distanzdolmetschen»:** In den **11 Spitälern**, die den Rückgang von Einsätzen vor Ort durch eine Zunahme des Distanzdolmetschens kompensiert haben, war das Telefondolmetschen mehrheitlich bereits 2019 etabliert, Videodolmetschen jedoch nur in einem Spital. Während des Lockdowns hat ungefähr die Hälfte dieser Gruppe Videodolmetschen genutzt, ein Grossteil von ihnen hat auch

⁴ 20 Spitäler konnten wegen unvollständigen Antworten keinem Muster zugewiesen werden.

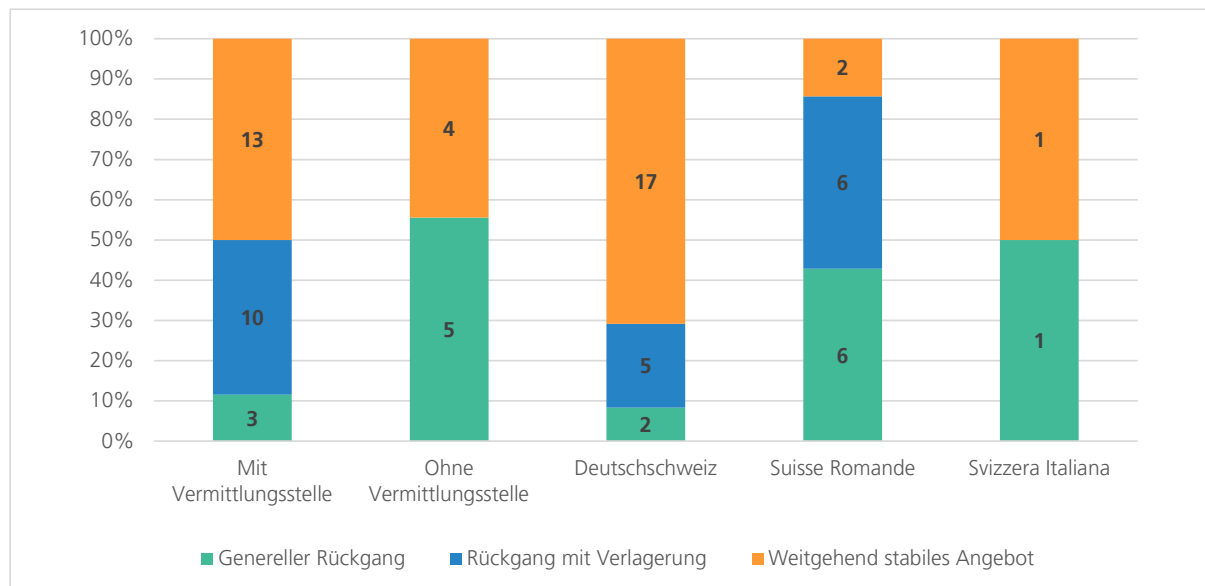
für die Kommunikation generell (d.h. nicht nur im Bereich Dolmetschen) vermehrt digitale und technische Hilfsmittel eingesetzt, insbesondere die Nutzung von Videokonferenzen, E-Learnings, Videoweiterbildungen u.ä. Eine Verlagerung zum Distanzdolmetschen hat mehrheitlich in der Westschweiz stattgefunden. Zudem arbeiten alle Spitäler, die den Rückgang von Einsätzen vor Ort durch eine Zunahme des Distanzdolmetschens kompensiert haben, mit Vermittlungsstellen zusammen.

■ **«Stabil»:** In **20 Spitälern** konnte das Dolmetschen vor Ort weitgehend aufrechterhalten werden. Dazu haben die Spitäler unterschiedliche Lösungsansätze angewandt: **(1) Schutzkonzepte**, um weiterhin mit externen Dolmetschenden zusammenarbeiten zu können (*«Dolmetschende vor Ort wurden nach wie vor präferiert und ist [bei uns] Best Practice»; «Leistung wurde kontinuierlich angeboten – Dolmetschende waren mit den COVID-19-Massnahmen vertraut»*). **(2) Rückgriff auf interne Ressourcen** (*«Durch das Besuchsverbot wurden vermehrt interne ausgebildete Dolmetschende angefragt»*), **(3) Vermehrter Einsatz (technischer) Hilfsmittel** wie z.B. digitale Dolmetsch-Geräte oder Spitalwörterbuch. Insgesamt scheint die Pandemie in dieser Gruppe kaum Auswirkungen auf die Art der Dolmetsch-Einsätze gehabt zu haben und es kam nur zu einem leichten Anstieg beim Telefon- und Videodolmetschen (z.B. in Intensiv- und Notfallstationen). Zu dieser Gruppe gehören vorwiegend Spitäler aus der Deutschschweiz, 4 davon gehören zum Netzwerk Swiss Hospitals for Equity. Zwei Drittel der Spitäler mit relativ stabilem Dolmetschvolumen arbeiten mit einer Vermittlungsstelle zusammen.

Zusammenarbeit mit einer Vermittlungsstelle

Grundsätzlich konnten die Spitäler, die mit einer Vermittlungsstelle zusammenarbeiten, die Dolmetsch-Einsätze besser aufrechterhalten (siehe **Abbildung 2**). Nahezu alle befragten Spitäler sind mit der Zusammenarbeit mit ihrer Vermittlungsstelle zufrieden bis sehr zufrieden. Bei etwa der Hälfte der Institutionen konnte die Dolmetsch-Einsätze in der gewünschten Qualität aufrechterhalten werden. Die andere Hälfte ist, angesichts der Situation, zufrieden mit dem Engagement und den Anstrengungen der Vermittlungsstelle. Die Zusammenarbeit mit den Vermittlungsstellen beeinflusst mitunter die Art der Dolmetsch-Einsätze (teilweise keine Einsätze per Video angeboten). Verbesserungspotenzial sehen gewisse Spitäler bei der Ausbildung der Dolmetschenden für Telefoneinsätze und bei der Unterstützung der Dolmetschenden mit technischer Ausrüstung oder indem geeignete Räumlichkeiten für Distanzeinsätze zur Verfügung gestellt werden (bessere Vertraulichkeit und Ausrüstung).

Abbildung 2: Entwicklung der Dolmetsch-Einsätze nach Zusammenarbeit mit Vermittlungsstellen und Sprachregion. Anteil am Total der Institutionen (linke Skala) sowie absolute Anzahl (Zahlen)



Quelle: Spitalbefragung BAG. Vermittlungsstelle: N=35 (25 Missings). Sprachregion: N=40 (20 Missings). Berechnungen BASS

Sprachregion

Im Gegensatz zu den Einrichtungen in der Deutschschweiz kam es in nahezu allen befragten Einrichtungen aus der Westschweiz entweder zu einem generellen Rückgang der Dolmetsch-Einsätze oder zu einer Verlagerung zum Distanzdolmetschen. Während Dolmetsch-Einsätze vor Ort in rund zwei Drittel der befragten Deutschschweizer Spitäler während des Lockdowns in ähnlichem Umfang durchgeführt wurden, war dies bei den an der Befragung teilnehmenden Spitalern aus der Westschweiz bei deutlich weniger der Fall.

Grösse der Institution

Kleine Institutionen sind in der Gruppe 1 (genereller Rückgang) stark überrepräsentiert: 5 von 6 Institutionen, die ihre Dolmetsch-Einsätze während des Lockdowns nicht aufrechterhalten konnten, haben weniger als 500 Mitarbeitende. In grossen Institutionen konnten die Einsätze eher wie bis anhin vor Ort durchgeführt oder vermehrt via Telefon und Video angeboten werden.

Netzwerk Swiss Hospitals for Equity

Die Mitglieder des Netzwerks Swiss Hospitals for Equity, die sich an der Befragung beteiligt haben, verzeichneten keinen Rückgang an Dolmetsch-Einsätzen im Frühling 2020. Es handelt sich um eher grosse Institutionen, die auch 2019 schon Einsätze per Telefon oder Video durchgeführt haben. In einigen Institutionen kam es während des Lockdowns zu einer Zunahme des Distanzdolmetschens, die Mehrheit gehört aber zur Gruppe 3 und hat mit gewissen Anpassungen die Dolmetsch-Einsätze vor Ort weitergeführt.

Haupterkenntnisse

- Ein Rückgang des Dolmetschens vor Ort steht in Zusammenhang mit fehlenden oder wenig attraktiven Möglichkeiten für Distanzdolmetschen bzw. geringen Erfahrungen und technischen Herausforderungen mit Telefon -und Videodolmetschen.
- Eine Verlagerung fand insbesondere dort statt, wo Spitäler bereits mit dem Distanzdolmetschen vertraut und in der Lage waren, das Dolmetschen vor Ort schnell auf Einsätze per Telefon oder Video umzustellen.

- Unter Einhaltung von Schutzvorkehrungen sowie mit internen und technischen Lösungen konnte in rund der Hälfte der Spitäler, von denen Angaben zum Einsatz von Dolmetsch-Einsätzen vor Ort vorliegen, diese während der Phase des Lockdowns im bisherigen Umfang weitergeführt werden.
- Bei den Spitalern, die mit einer **Vermittlungsstelle zusammenarbeiten**, in der **Deutschschweiz** tätig sind, in **grossen Institutionen** sowie bei den Mitgliedern des Netzwerks **Swiss Hospitals for Equity** wurden die Dolmetsch-Einsätze während des Lockdowns eher aufrechterhalten.

6 Covid-19 und Digitalisierung

Aus den qualitativen und offenen Fragen zum Einfluss von Covid-19 auf die Digitalisierung in den Spitälern (im Allgemeinen wie auch im Bereich Dolmetschen) geht zunächst hervor, dass die Spitäler sich generell gegenüber **neuen Arbeitsweisen, Tools und Technologien** öffnen mussten: Telemedizin, Videokonferenzen etc. scheinen sich breiter etabliert zu haben («*Berührungssängste weg; Proof of concept erbracht*»); für die Kommunikation mit den Angehörigen der Patient/innen haben Spitäler dem Personal vermehrt Hilfsmittel (z.B. Tablets) zur Verfügung gestellt. Nicht alle der befragten Institutionen stellen jedoch einen Digitalisierungseffekt fest (12 Spitäler oder 27% der Antworten sehen keine bemerkenswerten Veränderungen). Als grösste Herausforderungen im Zusammenhang mit der Digitalisierung im Bereich Dolmetschen nennen die Befragten – nebst der Sicherstellung der Versorgungsqualität – einerseits die **Verfügbarkeit und die Qualität der Ausrüstung** für das Distanzdolmetschen und andererseits die angemessene **Ausbildung des Personals** (Spitalpersonal und Dolmetschende). Beide Punkte wurden auch von Dolmetschenden und Vermittlungsstellen in den Interpret-Umfragen angesprochen (Interpret, 2020a, 2020b).

Was die Ausrüstung für das Distanzdolmetschen betrifft, wurden oft Probleme bezüglich der Ton- oder Verbindungsqualität sowie technische Schwierigkeiten genannt. Obwohl die Spitäler teilweise Hardware oder Software (zum Beispiel für Videokonferenzen) gekauft haben, war Videodolmetschen oft aus technischen Gründen nicht möglich. Dazu kommt, dass auch die Dolmetschenden über eine gute Ausrüstung und vor allem über einen geeigneten Ort verfügen müssen, um die Einsätze per Telefon oder Video durchführen zu können. Ausserdem können auch seitens der Patienten Schwierigkeiten auftauchen, wenn diese mit Technologie nicht vertraut sind. Eine weitere Herausforderung war die Ausbildung von Spitalmitarbeitenden und Dolmetschenden im Umgang mit neuen technischen Hilfsmitteln: dies erfordert Ressourcen für die Einführung und Instruktion, und die Spitäler machen die Erfahrung, dass manche Mitarbeitenden mit den Neuerungen etwas Mühe hatten. Bei der Unterstützung der Dolmetschenden in der Umstellung auf neue Arbeitsweisen kommt dabei auch den Vermittlungsstellen eine wichtige Rolle zu.

Mit Blick auf die Zukunft wünschen sich viele Spitäler ein Ausbau des Videodolmetschens, vor allem solche, die während des Lockdowns weitgehend das Angebot vor Ort weitergeführt haben (Gruppe 3). Anliegen in diesem Zusammenhang sind Datenschutzkonformität, eine breitere Verfügbarkeit (rund um die Uhr), günstige Preise, qualitativ gute technische Übertragung sowie die Qualitätssicherung im Distanzdolmetschen.

Mehrere Institutionen betonen aber auch, dass das Präsenzdolmetschen die beste Qualität gewährleistet und prioritär bleiben sollte. Ein Spital schreibt: «*Die Kommunikation per Telefon oder Video ist machbar, jedoch um vieles unpersönlicher und anstrengender. Für Menschen der älteren Generation ist der Umgang mit der digitalen Kommunikation eine Herausforderung*». Dies wirft die Frage auf, welchen Platz diese Technologien in der Zukunft einnehmen sollten. Obwohl einige der Befragten eine komplette Digitalisierung der Spitäler wünschen, scheint die Mehrheit der Befragten der Meinung zu sein, dass das Distanzdol-

metschen zwar ein interessanter ergänzender Beitrag ist, der das Dolmetschen vor Ort jedoch nicht ersetzen wird oder soll. Ein Spital schreibt: *«Uns ist noch bewusster geworden, wie wichtig es ist, Dolmetschende vor Ort zu haben. Aber auch leicht zugängliche und mit funktioneller Ausrüstung ausgestattete Distanzeinsätze sind unverzichtbar.»*

Derzeit lässt sich nicht abschätzen, welche langfristigen Auswirkungen die Pandemie für das Dolmetschen in der Zukunft haben wird. Viele Spitäler haben Ausrüstungen für Videokonferenzen oder Dolmetsch-Geräte angeschafft und positive Erfahrungen mit Distanzdolmetschen gesammelt. Eine breite Mehrheit der befragten Institutionen ist jedoch der Ansicht, dass die Pandemie die Digitalisierungsprozesse im Bereich des Dolmetschens nicht beschleunigen wird. In vielen Spitälern wird das Dolmetschen vor Ort auch in Zukunft «Best Practice» bleiben, und ein Grossteil der Befragten ist mit der aktuellen Situation zufrieden: *«Wir haben ein gut funktionierendes System, das im Alltag rege genutzt wird.»* Dennoch ist davon auszugehen, dass die Restriktionen im Zusammenhang mit der Covid-Pandemie zu einer grösseren Akzeptanz des Distanzdolmetschens beigetragen haben. Ein Teil der Institutionen verfügt aufgrund der Krise über einen breiteren «Werkzeugkasten» zur Gewährleistung des Dolmetschen-Angebots und ist flexibel, je nach Situation auch Einsätze per Telefon oder Video einzusetzen.

Hauptkenntnisse

- Insgesamt scheint die Pandemie zu einer grösseren Akzeptanz digitaler Kommunikationsmittel im Spital geführt zu haben. Dies gilt auch für das Distanzdolmetschen per Telefon oder Video. Ein Teil der Institutionen verfügt aufgrund der Krise über einen breiteren «Werkzeugkasten» zur Gewährleistung interkultureller Dolmetsch-Dienste.
- Als grösste Herausforderungen im Zusammenhang mit der Digitalisierung im Bereich Dolmetschen nennen die Befragten einerseits die **Verfügbarkeit und die Qualität der Ausrüstung** für das Distanzdolmetschen und andererseits die angemessene **Ausbildung des Personals** zum Umgang und zur Nutzung der neuen technischen Hilfsmittel.
- Eine Mehrheit der Befragten vertritt die Meinung, dass das Distanzdolmetschen ergänzend eingesetzt werden kann, das Dolmetschen vor Ort aber auch in Zukunft «Best Practice» bleiben wird.

Literaturverzeichnis

Bundesamt für Gesundheit (BAG) (2018): Kennzahlen der Schweizer Spitäler 2018. Abrufbar unter <https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/zahlen-und-statistiken/zahlen-fakten-zu-spitaelern/kennzahlen-der-schweizer-spitaeler.html> (Stand: 03.12.2020)

Bundesamt für Gesundheit (BAG) (2020): Einsatz und Nutzen des Dolmetschens [Visualisierung]. Abrufbar unter www.bag.admin.ch > Strategie & Politik > Nationale Gesundheitsstrategien > Gesundheitliche Chancengleichheit > Interkulturelles Dolmetschen > Wissensgrundlagen (Stand: 03.12.2020, letzte Änderung: 28.09.2020) [Interkulturelles Dolmetschen \(admin.ch\)](http://www.bag.admin.ch)

Interpret (2020a): Folgen der Corona-Krise auf die berufliche Situation der interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden: Zusammenstellung und Interpretation der Umfrageresultate vom Mai 2020. [folgen_corona_idv_umfrage_interpret_2020.pdf \(inter-pret.ch\)](http://www.inter-pret.ch)

Interpret (2020b): Folgen der Corona-Krise für die Vermittlungsstellen für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln: Zusammenstellung und Interpretation der Umfrageresultate vom Mai 2020. [folgen_corona_vermittlungstellen_umfrage_interpret_2020.pdf \(inter-pret.ch\)](http://www.inter-pret.ch)

Anhang

A-1 Grundgesamtheit der Befragung

Tabelle 2: Grundgesamtheit der Befragung nach Grösse der Institutionen, Sprachregion und Angehörigkeit zum Netzwerk «Swiss Hospitals for Equity» (SH4E)

| | Total | Grosse Institutionen (ab 500 MA) | Kleine Institutionen (<500 MA) | Deutschschweiz | Romandie | Tessin | SH4E** |
|----------------------------|------------|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------|-----------|-----------|-----------|
| Schweizer Spitäler* | 281 | 81 | 200 | 210 | 57 | 14 | 12 |
| Anzahl Teilnehmende Total | 60 | 25 | 35 | 39 | 17 | 4 | 8 |
| Rücklaufquoten | | | | | | | |
| Teilnehmende Total | 21% | 31% | 18% | 19% | 30% | 29% | 67% |

*gemäss BAG (2018): Kennzahlen der Schweizer Spitäler

** Spitäler, die Mitglied des Netzwerks «Swiss Hospitals for Equity» sind

Quelle: Spitalbefragung BAG. N=60. Berechnungen BASS

A-2 Institutionen mit Dolmetsch-Einsätzen

Tabelle 3: Anzahl Spitäler mit Dolmetsch-Einsatzstunden 2019 und während des Lockdowns

| | Total | Grosse Institutionen (ab 500 MA) | Kleine Institutionen (<500 MA) | Deutschschweiz | Romandie | Tessin | SH4E** |
|--|-------|-------------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------|--------|--------|
| <i>Total befragte Institutionen</i> | 60 | 25 | 35 | 39 | 17 | 4 | 8 |
| Institutionen mit Dolmetsch-Einsätzen 2019 | 51 | 24 | 27 | 34 | 15 | 2 | 8 |
| Institutionen mit Dolmetsch-Einsätzen während der COVID-Krise* | 30 | 11 | 19 | 20 | 8 | 2 | 6 |
| <i>Anteil Institutionen mit Dolmetsch-Einsätzen</i> | | | | | | | |
| 2019 | 85% | 96% | 77% | 87% | 88% | 50% | 100% |
| während der COVID-Krise* | 50% | 44% | 54% | 51% | 47% | 50% | 75% |

*N (gültig=54; keine Angabe=6)

**Spitäler, die Mitglied des Netzwerks «Swiss Hospital for Equity» sind

Quelle: Spitalbefragung BAG. N=60. Berechnungen BASS